

Wichtige Fragestellungen aufgrund der aktuellen Corona-Situation

Liebe Vertriebspartner*innen,

aufgrund der aktuellen Situation erreichen uns immer häufiger Fragen dazu, welche Services und Möglichkeiten die INTER Ihren Kunden während dieser Krise anbieten kann. Ihre Rückfragen sind selbstverständlich alle gerechtfertigt und ausdrücklich erwünscht.

Ihre Fragen helfen uns, unser Krisenmanagement zu optimieren, denn auch wir befinden uns in einer völlig unerwarteten und herausfordernden Situation.

Wir bedanken uns für Ihre Geduld und möchten Ihnen nun zumindest in einigen Bereichen Punkten Klarheit verschaffen.

● **Services und Erreichbarkeit im Maklerservice:**

Wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu dürfen, dass unser KeyAccountManagement und der Maklerservice für Sie nahezu unverändert erreichbar ist. Es war eine große Herausforderung, unseren Mitarbeitern in so kurzer Zeit ein technisch funktionierendes Homeoffice zu ermöglichen und gleichzeitig unsere hervorragende Erreichbarkeitsquote von 80% aufrecht zu erhalten. Sollte dennoch ein Gespräch nicht sofort entgegengenommen werden können, bitten wir um etwas Geduld. Gern können Sie Ihre Anfragen per mail an kam.vertriebe@inter.de oder maklerservice@inter.de senden. Diese werden so schnell wie möglich bearbeitet.

Lediglich für Bestandsübertragungen mussten wir die Priorität etwas weiter hintenanstellen. Dafür haben Sie sicherlich Verständnis.

● **Krankenversicherung Leistungsregulierung:**

Wie Sie sich vorstellen können, waren die letzten Tage sehr turbulent. Auch im Bereich KV-Leistung haben wir eine große Anzahl der Mitarbeiter in Heimarbeit gebracht. Wir richten aktuell unsere volle Arbeitskraft ausnahmslos auf die operativen Prozesse aus und bewegen uns aktuell noch weitestgehend innerhalb des gewohnten Servicelevels. Eine große Herausforderung bildet der eintreffende Schriftwechsel. Insbesondere im Bereich Krankentagegeld verzeichnen wir einen enormen Zustrom an Anfragen. Hinsichtlich Corona erreichen uns derzeit eher allgemeine Anfragen - noch keine Rechnungen. Wir wissen um die Sensibilität hinsichtlich dieses Themas und werden natürlich Lösungen anstreben, welche unsere Kundensicht weitestgehend zufrieden stellen. Natürlich dürfen wir dabei die wirtschaftlichen Interessen der INTER nicht ignorieren. Daher sind derzeit keine pauschalen Aussagen bzw. Lösungen hinsichtlich Leistungsbearbeitung und Erstattungshöhen möglich. Wir schauen uns nach wie vor jeden Fall individuell an und entscheiden individuell.

● **Krankenversicherung Annahmepolitik / Antrag und Zahlungsschwierigkeiten / Services:**

Annahmepolitik:

Die wichtigste Nachricht zuerst: wir werden keine Änderung der Annahmepolitik vornehmen! Wir sind mit unseren jetzigen Gesundheitsfragen gut aufgestellt, zumal wir nach wie vor davon ausgehen, dass diese wahrheitsgemäß beantwortet werden.

Eine Abfrage zum Aufenthalt im Risikogebiet erfolgt momentan nicht! Wir planen auch kein Beiblatt zur Corona-Infektion! Falls Personen, die vorsorgliche Quarantänezeit ohne Krankheitsausprägung überstanden haben, können Sie (nach aktuellem Stand) versichert werden. Die "überstandenen" Infektionen prüfen wir dann detailliert nach Verlauf des Krankheitsgeschehens, Ausheilung bzw. möglicher Restfolgen ab und entscheiden dann individuell nach der jeweiligen Ausprägung.

Achtung: Falls eine Antragsaufnahme erfolgt, während sich die versicherte Person in Quarantäne befindet, muss dies im Antrag angegeben werden. In diesen Fällen stellen wir die Risikoentscheidung vier Wochen zurück bzw. warten den Verlauf der etwaigen Erkrankung ab. Im Prinzip genauso wie bisher, bei laufenden Erkrankungen im Antragsstellungsprozess.

Zahlungsschwierigkeiten und Tarifwechsel:

Wir werden (zum jetzigen Zeitpunkt) keine Änderung unserer Abläufe und Prozesse vornehmen. Das heißt, wir werden am geregelten Mahnverfahren wie bisher festhalten müssen. Uns ist bewusst, dass sich viele unserer gemeinsamen Kunden Sorgen um die finanzielle Zukunft machen und bereits jetzt wirtschaftliche Nachteile spüren. Deswegen stehen wir selbstverständlich mit persönlicher Beratung zur Verfügung. Abgestimmt auf den jeweiligen Einzelfall, mit individuellen Ansätzen und unter Berücksichtigung des Versicherungsschutzes der betroffenen Personen finden wir sicherlich individuelle Lösungen. Natürlich werden wir diesbezüglich mögliche Tarifumstufungen mit in Betracht ziehen, insbesondere jene, die es dem Kunden ermöglichen, später wieder in seinen Original-Vertragsstand zurückzukehren. Dazu gehört es auch, darüber zu beraten, ob nicht zwingend benötigte Tarifbausteine zeitweise ruhend oder auf Anwartschaft gestellt werden können. Bitte bedenken Sie, ein solider Krankenversicherungsschutz ist in der aktuellen Situation eine der wohl wichtigsten Versicherungen überhaupt. Wir möchten bei allen Überlegungen und Vereinbarungen mit unseren gemeinsamen Kunden in den Vordergrund stellen, dass der jeweils zugrundeliegende Versicherungsschutz weiterhin in der Lage ist, bei einer etwaigen Corona-Behandlung die entstehenden Kosten bedingungsgemäß so weit wie möglich tragen zu können.

Pauschale Lösungen machen daher unserer Einschätzung nach wenig Sinn, da jeder Versicherungsvertrag unterschiedliche Handlungsmöglichkeiten bietet, die wir gerne mit Ihnen besprechen werden.

Services:

Über den Maklerservice hinaus, sind alle bekannten Servicenummern erreichbar. Wir stehen zur Unterstützung wie bisher zur Verfügung. Kundenanfragen, die den Leistungsbereich betreffen, werden wie gewohnt über unser Servicecenter bzw. unseren Fachbereich beantwortet. Auch hier sprechen wir nach der jetzigen Erfahrung über sehr individuelle Themen z.B. bei der Sicherstellung der medikamentösen Versorgung von Zytostatika, die unsere Kunden zurzeit bewegen. Für allgemeine Themen und Rückfragen unserer Kunden, die Pandemie betreffend, steht uns unser Assistance-Partner MD Medicus zur Verfügung, an den wir bei Bedarf gerne weitervermitteln. Bei weiteren Fragen, die sich möglicherweise bald in der sehr dynamischen Situation entwickeln, kontaktieren Sie uns gern über die jeweiligen Servicrufnummern. Für unsere Kunden haben wir die CoronaLine geschaltet, die Sie unter: 0621-427-3011 erreichen.

● Provisionen- und Stornoregelungen:

Diesbezüglich sind die internen Beratungen noch nicht abgeschlossen. Wir sind allerdings zuversichtlich, dass wir Ihnen in Kürze auch dazu eine Rückmeldung geben werden können.

- Hinweis: Dies ist eine Erstinformation. Dynamische Anpassungen an die aktuelle Lage sind daher auch kurzfristig möglich. Wir informieren Sie rechtzeitig, wenn wir aufgrund der Situation unsere Vorgehensweise anpassen müssen oder es Ergänzungen gibt.**